

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu contoh nyata dari kemajuan teknologi digital yang dirasakan masyarakat saat ini adalah aplikasi Oh!some. Aplikasi Oh!some adalah sebuah teknologi digital yang bisa diunduh melalui *Smartphone*, aplikasi tersebut dibuat khusus usaha Oh!some untuk memudahkan pelanggan berbelanja secara *online* [1]. Menjual berbagai produk sehari-hari, mulai dari fashion seperti, aksesoris, sandal, sepatu, hingga produk kecantikan seperti kosmetik dan parfum, serta perlengkapan rumah tangga [2].

Dalam penggunaan aplikasi Oh!some, tantangan utama yang dihadapi adalah menjaga kualitas layanan agar tetap stabil dan sesuai dengan harapan pengguna. Berdasarkan 142 ulasan di *Goggle Playstore* pada tahun 2026 di unduh sebanyak 100 rb dengan 4,0 bintang. Ulasan yang diberikan, sering mengalami masalah, memiliki waktu tanggapan yang lambat, atau tampilan yang sulit dinavigasi dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pengguna [3].

E-Servqual adalah sebuah kerangka kerja yang dirancang untuk menilai kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan Metode ini menyediakan kerangka kerja untuk mengukur persepsi pengguna terhadap tujuh dimensi utama, yaitu dimensi *eficiency* (efisiensi), *fulfillment* (ketepatan), *System Availability* (Ketersediaan Sistem), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak), *E-servqual* memiliki,

kekurangan hanya mengukur kesenjangan pada persepsi dan harapan pengguna [4]. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menyediakan panduan jelas untuk menentukan prioritas perbaikan, dengan cara membandingkan seberapa penting suatu aspek layanan dibandingkan dengan kinerja, kekurangan hanya memiliki keterbatasan analisis sederhana[5]. Penggabungan kedua metode tersebut dapat memberikan pemahaman tidak hanya mengenai persepsi pengguna, tetapi juga mengenai pentingnya setiap elemen untuk kepuasan pengguna.

Dalam mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan di antaranya *E-Servqual*, *Webqual*, *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *System Useability Scale* (SUS), *Delone* dan *McLean*. Ada beberapa Penelitian sejenis, menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Bukalapak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* (kualitas pelayanan elektronik) terhadap kepuasan penjual online pada situs Bukalapak.com. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efisiensi, reliabilitas, privasi dan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penjual online pada situs Bukalapak.com [6]. Penelitian dengan menganalisis integrasi metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *BTN Mobile*, Penelitian ini menyimpulkan bahwa *E-Servqual* akan lebih efektif apabila digabungkan dengan metode lainnya. Salah satunya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) [7].

Dari pemaparan yang telah dijelaskan diatas bahwa untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna peneliti akan menggunakan metode *E-*

Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan mengumpulkan data-data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner dari pengguna aplikasi Oh!some di Kota Jambi. Maka dari itu peneliti mengangkat masalah tersebut ke dalam penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Oh!some di Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan kualitas layanan aplikasi Oh!some berdasarkan *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Bagaimana mengevaluasi *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan aspek layanan mana yang paling penting bagi pengguna, seperti apa kinerjanya saat ini, dan bagaimana membantu untuk menentukan prioritas perbaikan layanan.

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun beberapa batasan masalah untuk menghindari pembahasan di luar topik sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi Oh!some sebagai objek penelitian.
2. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *E-Servqual* untuk

mengukur sejauh mana kualitas layanan aplikasi dirasakan oleh pengguna dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membantu menentukan prioritas perbaikan layanan agar kepuasan pengguna meningkat.

3. Aspek yang dianalisis terkait dengan kualitas layanan dibatasi pada tujuh dimensi *E-Servqual*, yaitu: *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*.
4. Sumber data yang digunakan berasal dari observasi, kuesioner, pengamatan, dan ulasan pengguna di *Google Play Store*. Kuesioner dibuat dan disebar secara tatap muka dan online menggunakan *Goggle Forms*.
5. Jumlah responden pada penelitian ini di targetkan 380 responden.
6. Hasil dari pengumpulan data kuesioner akan diolah dan dianalisis dengan *software SmartPLS* menggunakan teknik analisis data SEM.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELTIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menerapkan kualitas layanan aplikasi Oh!some di Kota Jambi berdasarkan dimensi *E-Servqual* yang meliputi *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*.
2. Untuk mengevaluasi setiap atribut layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah menggunakan metode *Importance*

Performance Analysis (IPA).

3. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada aplikasi Oh!some di Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu bagi pihak pengelola dan pengguna berikut penjelasan kedua tujuan tersebut :

1. Menambah pengetahuan dan literatur akademis terkait penggunaan metode *E-Servqual* serta *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengevaluasi mutu layanan aplikasi digital.
2. Menjadi sumber rujukan bagi peneliti lain yang berminat untuk meneliti hubungan antara mutu layanan elektronik dan kepuasan pengguna di platform digital di masa mendatang.
3. Mendalami bagaimana aspek-aspek kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam konteks lokal, terutama di Kota Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang laporan apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari laporan skripsi, yang terdiri dari enam bab. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur bersumber pada buku, jurnal dan artikel serta beberapa penelitian sejenis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang tahapan proses yang dilakukan peneliti selama pengerjaan penelitian. Yang berisikan kerangka pemikiran, alat bantu (*tools*) dan metode pengumpulan data.

BAB IV: MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum aplikasi Oh!some, variabel indikator pengembangan hipotesis dalam penelitian, dan penyusunan kuesioner.

BAB V: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian berupa profil responden hingga pengolahan data hasil kuesioner dengan menggunakan *SmartPLS* dan hasil penelitian.

BAB VI: PENUTUP

Pada bab

ini berisikan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang diberikan penulis yang kiranya dapat membangun ke arah yg lebih baik.

